

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP  
LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN  
PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI  
(STUDI PENGGUNA APLIKASI BRIMO PADA  
MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI)**

**SKRIPSI**

**Diajukan kepada  
Universitas Pendidikan Ganesha  
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Menyelesaikan  
Program Sarjana Manajemen**



**Oleh  
I Dewa Agung Gede Giri Krisna Putra  
NIM 1917041162**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA  
SINGARAJA**

**2023**

# SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS  
DAN MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK  
MENCAPAI GELAR SARJANA MANAJEMEN**

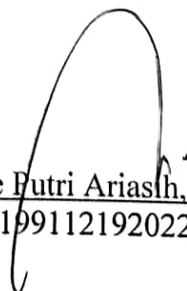
**Menyetujui,**

Pembimbing I,



Dr. Fridayana Yudiaatmaja, M.Sc.  
NIP. 197404122010121001

Pembimbing II,



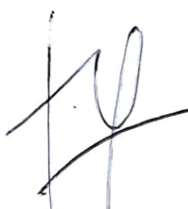
Made Putri Ariasth, S.Si., M.M.  
NIP. 199112192022032010

Skripsi oleh I Dewa Agung Gede Giri Krisna Putra

Telah dipertahankan di depan dewan penguji

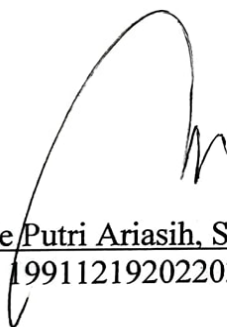
Pada tanggal 26 Oktober 2023

Dewan Penguji,



Dr. Fridayana Yudiaatmaja, M.Sc.  
NIP. 197404122010121001

(Ketua)



Made Putri Ariasih, S.Si., M.M.  
NIP. 199112192022032010

(Anggota)



Dr. Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si.  
NIP. 197611102014042001

(Anggota)

Diterima oleh panitia Ujian Fakultas Ekonomi

Universitas Pendidikan Ganesha

guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar sarjana manajemen

Pada :

Hari : Kamis

Tanggal : 26 Oktober 2023

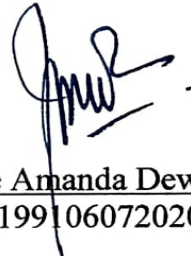
**Mengetahui,**

Ketua Ujian,



Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si.  
NIP. 196810291993032001

Sekretaris Ujian,



Made Amanda Dewanti, S.E., M.M.  
NIP. 199106072020122017

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ekonomi



Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., Ak., M.Si.  
NIP. 197906162002121002

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Mediasi (Studi Kasus Pengguna Aplikasi BRImo pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi)” beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan dan pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini atau ada klaim terhadap karya saya ini.

Singaraja, 12 Oktober 2023

Yang membuat pernyataan,



I Dewa Agung Gede Giri Krisna Putra

## PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas anugerah, berkat, dan karunia-Nya lah penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Mediasi (Studi Pengguna Aplikasi BRImo pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi)”**. Skripsi yang telah dibuat dan disusun ini digunakan untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen.

Dibalik suksesnya penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, doa, bantuan, dan bimbingan dari banyak pihak. Maka dalam kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih banyak kepada:

1. Prof. Dr. I Wayan Lasmawan, M.Pd. selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha.
2. Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., Ak., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha.
3. Gede Putu Agus Jana Susial, S.E., M.B.A., selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha.
4. Made Amanda Dewanti, S.E., M.M., selaku Koordinator Program Studi S1 Manajemen.
5. Dr. Fridayana Yudiaatmaja, M.Sc., selaku pembimbing I yang selalu memberikan arahan, motivasi, dan petunjuk sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Made Putri Ariasih, S.Si., M.M., selaku pembimbing II yang senantiasa memberikan saran, arahan, kesabaran, dan pengertiannya dalam membimbing penulis untuk bisa menyelesaikan skripsi ini.
7. Kedua orang tua tercinta dari penulis (I Dewa Gede Parwata dan Ni Luh Putu Purwanadi) serta keluarga yang telah memberikan dukungan, doa, motivasi, dan pengertiannya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

8. Kepada teman sejawat penulis, BEM REMA 2019. Terima kasih telah mendengarkan keluh kesah penulis dan memberikan semangat untuk bisa menyelesaikan skripsi ini.
9. Kepada saudara penulis : Gung Putri dan Gung Praba, terima kasih telah membantu dan memberikan motivasi sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
10. Kepada teman-teman dan adik-adik BEM REMA masa bakti 2022/2023 yang telah membantu dan memberikan semangat kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
11. Seluruh teman-teman yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu yang sudah membantu kelancaran dalam penyusunan skripsi ini, penulis mengucapkan terima kasih.
12. Semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu yang telah membantu dan memberikan dukungan kepada penulis dalam proses penyusunan skripsi ini.



Singaraja, 26 Oktober 2023

Penulis

## DAFTAR ISI

	HALAMAN
PRAKATA.....	i
ABSTRAK.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah Penilitan.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	10
1.3 Pembatasan Masalah.....	10
1.4 Rumusan Masalah.....	11
1.5 Tujuan Penelitian.....	11
1.6 Manfaat Penelitian.....	12
BAB II KAJIAN TEORI.....	13
2.1 Loyalitas Pelanggan.....	13
2.1.1 Pengertian Loyalitas Pelanggan.....	13
2.1.2 Dimensi Loyalitas Pelanggan.....	14
2.1.3 Indikator Loyalitas Pelanggan.....	15
2.2 Kualitas Layanan.....	16
2.2.1 Pengertian Kualitas Layanan.....	16
2.2.2 Dimensi Kualitas Layanan.....	17
2.2.3 Indikator Kualitas Layanan.....	18
2.3 Kepuasan Pelanggan.....	19
2.3.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	19
2.3.2 Dimensi Kepuasan Pelanggan.....	20
2.3.3 Indikator Kepuasan Pelanggan.....	21
2.4 Hasil Penelitian Terdahulu.....	22
2.5 Hubungan Antar Variabel.....	27



2.5.1 Hubungan Kualitas Layanan dengan Loyalitas Pelanggan .....	27
2.5.2 Hubungan Kepuasan Pelanggan dengan Loyalitas Pelanggan .....	28
2.5.3 Hubungan Kualitas Layanan dengan Kepuasan Pelanggan.....	29
2.5.4 Hubungan Kepuasan Pelanggan Memediasi Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan .....	30
2.6 Kerangka Berpikir .....	31
2.7 Hipotesis Penelitian.....	31
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>34</b>
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian .....	34
3.2 Rancangan Penelitian .....	34
3.3 Subjek dan Objek Penelitian .....	35
3.4 Populasi dan Sampel .....	35
3.4.1 Populasi Penelitian.....	35
3.4.2 Sampel Penelitian .....	36
3.5 Variabel dan Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	37
3.6 Metode dan Instrumen Pengumpulan Data .....	38
3.6.1 Jenis dan Sumber Data .....	38
3.6.2 Metode Pengumpulan Data.....	39
3.6.3 Instrumen Pengumpulan Data.....	39
3.7 Metode dan Teknik Analisis Data .....	43
3.8 Rancangan Pengujian Hipotesis .....	43
3.9 Pengujian Mediasi .....	45
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>47</b>
4.1 Deskripsi Data .....	47
4.2 Analisis Jalur .....	49
4.3 Pengujian Mediasi Kepuasan Pelanggan pada Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan .....	52
4.4 Pengujian Hipotesis .....	52
4.4.1 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan .....	52
4.4.2 Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan ...	53
4.4.3 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	53

4.4.4 Peran Mediasi Kepuasan Pelanggan pada Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan .....	53
4.5 Pembahasan Hasil Penelitian.....	54
4.5.1 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pengguna Aplikasi BRImo .....	54
4.5.2 Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pengguna Aplikasi BRImo .....	56
4.5.3 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Aplikasi BRImo .....	58
4.5.4 Peran Mediasi Kepuasan Pelanggan pada Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pengguna Aplikasi BRImo .....	60
4.6 Keterbatasan Penelitian .....	61
4.7 Implikasi Penelitian.....	62
<b>BAB V SIMPULAN .....</b>	<b>64</b>
5.1 Ringkasan .....	64
5.2 Simpulan.....	66
5.3 Saran.....	66
<b>DAFTAR RUJUKAN .....</b>	<b>69</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>73</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 1.1 Top Brand Index BRImo tahun 2019 – 2022.....	5
Tabel 1.2 Jumlah Mahasiswa Undiksha berdasarkan Fakultas.....	7
Tabel 2.1 Ringkasan Penelitian Terdahulu .....	22
Tabel 3.1 Definisi Operasional dan Variabel Penelitian.....	37
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas.....	41
Tabel 3.3 Hasil Uji Reliabilitas.....	42
Tabel 3.4 Perhitungan Sumbangan Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung $X_1$ dan $X_2$ terhadap Y.....	45
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	47
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	48
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Semester .....	49
Tabel 4.5 Hasil Analisis Jalur .....	49
Tabel 4.6 Sumbangan Peran Kepuasan Pelanggan dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas.....	51

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 2.1 Paradigma Penelitian Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Mediasi BRImo.....	31
Gambar 4.1 Struktur Keseluruhan Peran Kepuasan Pelanggan Memediasi Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	51



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 01 Kuesioner Penelitian.....	74
Lampiran 02 Tabulasi Hasil Penelitian.....	78
Lampiran 03 Deskripsi Karakteristik Responden .....	85
Lampiran 04 Analisis Statistik Deskriptif.....	86
Lampiran 05 Uji Instrumen.....	87
Lampiran 06 Uji Hipotesis.....	91
Lampiran 07 R Tabel .....	92

